



Klachtenregeling Trainingen en Workshops D3

Elke klacht is een kans om het beter te doen. Ben je het niet eens met een beslissing of heb je een klacht: maak het bespreekbaar.

Alleen als klachten kenbaar gemaakt worden, kunnen we er samen iets aan doen.

Neem bij een klacht daarom zo snel mogelijk zelf contact op met de trainer.

Als jullie de klacht niet samen kunnen oplossen, dan treedt onderstaande klachtenprocedure in werking.

Artikel 1 BEGRIPSBEPALING

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- Klacht: iedere schriftelijke of mondelinge uiting van ongenoegen van een deelnemer jegens D3 over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst, de voorwaarden voor deelname, de kwaliteit van de training of de faciliteiten van de training of workshop.
- Klager: de deelnemer of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- Klachtenfunctionaris: een door D3 aangewezen medewerker die is belast met de afhandeling van de klacht. De functionaris is te bereiken via het emailadres klachten@d3.nl
- Klacht indienen: De klager dient de klacht schriftelijk in en vermeldt duidelijk eigen naam, adres, functie, datum van de betreffende training of workshop alsmede de aard van de klacht;
- Klachttermijn: de termijn waarbinnen de klacht kan worden ingediend. Dit is maximaal drie maanden na afloop van de training of workshop.
- Oordeel over de gegrondheid: een schriftelijke verklaring van de klachtenfunctionaris over de gegrondheid van de klacht.
- Klachtendossier: Het dossier over de klacht. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor het klachtendossier en het bijhouden daarvan. Het klachtendossier opgevraagd worden via klachten@d3.nl
- Actie: de actie die volgt uit oordeel en conclusie van de klachtenfunctionaris en reactie van de klager

Artikel 2 TOEPASSINGSBEREIK

1. Deze klachtenregeling is van toepassing op iedere training of workshop waarvoor D3 verantwoordelijk is voor de organisatie, inhoud en uitvoering.
2. D3 kan ook trainingen en workshops geven in samenwerking met partnerorganisaties. Opdrachtgevers en deelnemers worden vooraf geïnformeerd over welke organisatie de verantwoordelijkheid voor een training of workshop draagt.

Indien een van de partners van D3 verantwoordelijk is voor de organisatie, inhoud en uitvoering van een training of workshop, dan wordt de klacht in overleg met de indiener van de klacht en de betreffende partner doorgezet naar de klachtenprocedure van de partnerorganisatie en de daarvoor verantwoordelijke functionaris. Hiervan wordt de klager schriftelijk op de hoogte gesteld. Partijen houden elkaar op de hoogte van de voortgang en conclusies.

Naam Document	Klachtenregeling trainingen en workshops	Ingangsdatum	10-10-2024
Versie	1.0	Revisiedatum	10-10-2027
Doc. eigenaar	Beleid en kwaliteit		



3. De klachtenfunctionaris van D3 draagt zorg voor klachtafhandeling conform deze klachtenregeling.

Artikel 3 DOELSTELLINGEN

Deze klachtenregeling heeft tot doel:

1. Het vastleggen van een procedure om klachten van deelnemers binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
2. Het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van deelnemers vast te stellen;
3. Behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
4. Verbetering van de kwaliteit van de trainingen en workshops met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

Artikel 4 INFORMATIE BIJ AANVANG VAN DE TRAINING OF WORKSHOP

1. Deze klachtenregeling is openbaar gemaakt. D3 wijst haar deelnemers voor het aangaan van de overeenkomst er op dat D3 een klachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de trainingen en workshops waarvoor D3 verantwoordelijk is voor organisatie, inhoud en uitvoering.
2. De klachtenregeling wordt, evenals de algemene voorwaarden, aan de opdrachtbevestiging toegevoegd.

Artikel 5 KLACHTENPROCEDURE

1. Een klacht wordt te allen tijde vertrouwelijk behandeld.
2. Indien D3 wordt benaderd met een klacht, stelt de klachtenfunctionaris vast of de klacht gegrond is.
3. De klachtenfunctionaris stelt de klager en degene over wie is geklaagd schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
4. Bij een gegrond verklaarde klacht zal de betreffende trainer dan wel degene die de afspraken heeft gemaakt, eerst proberen om samen met de klager tot een passende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
5. Indien D3 wordt benaderd met een klacht, zal de betreffende trainer dan wel degene die de afspraken heeft gemaakt, eerst proberen om samen met de klager tot een passende oplossing te komen. Lukt dat niet, dan wordt de klacht doorgeleid naar de klachtenfunctionaris.
6. De onafhankelijke vertegenwoordiger van het Bestuur D3 (verder te noemen: klachtenfunctionaris) stelt degene over wie is geklaagd in kennis van het indienen van de klacht en stelt de klager en degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
7. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet, met opgave van redenen, mededeling aan de klager over

Naam Document	Klachtregeling trainingen en workshops	Ingangsdatum	10-10-2024
Versie	1.0	Revisiedatum	10-10-2027
Doc. eigenaar	Beleid en kwaliteit		



afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.

8. Het oordeel van de klachtenfunctionaris is, na akkoord van de directie, bindend en de eventuele consequenties worden door D3 afgehandeld.
9. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, tekenen de klager en de klachtenfunctionaris en, indien van toepassing degene over wie is geklaagd, het oordeel over de gegrondheid van de klacht.

Artikel 6 VERANTWOORDELIJKHEDEN

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. Degene over wie is geklaagd houdt de klachtenfunctionaris op de hoogte van eventueel contact met de klager en mogelijke oplossingen.
3. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
4. De klachtfunctionaris van D3 houdt het klachtdossier bij.

Artikel 7 GEHEIMHOUDING EN KOSTELOZE KLACHTENBEHANDELING

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

Artikel 8 KLACHTENREGISTRATIE

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht en de afhandeling daarvan. De registratie wordt voor een termijn van een jaar bewaard.
2. De klachtenfunctionaris brengt verslag uit over de aard, frequentie en afhandeling van de klachten aan de directie en doet aanbevelingen ter voorkoming van nieuwe klachten, evenals ter verbetering van procedures.